

NOTA VAN INLICHTINGEN

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding 'Vaste telefonie oplossing'
Kenmerk: Z/22/166365

Datum:	5-12-2022
Aantal vragen	176

Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen hoort bij de Europese openbare aanbesteding 'Vaste telefonie oplossing' met kenmerk Z/22/166365 van gemeente Hoeksche waard.
Deze Nota van Inlichtingen bevat de vragen die gesteld zijn door de partijen, alsmede de antwoorden van de aanbestedende dienst.
Tevens kan de aanbestedende dienst door middel van de Nota van Inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie met betrekking tot de aanbestedingsprocedure verstrekken.

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op het aanbestedingsdocument d.d. 11 november 2022 versie definitief en alle bijbehorende bijlagen.
Indien er tegenstrijdigheden worden geconstateerd met informatie gegeven in de eerder genoemde aanbestedingsdocumenten, dan prevaleert de informatie gegeven in de Nota van Inlichtingen.

Opmerkingen

Ten aanzien van deze Nota van Inlichtingen wenst de aanbestedende dienst de volgende opmerkingen te maken:

1. De volgende bijlage is toegevoegd in de map Nota van Inlichtingen op TenderNed:

Bijlage 2- Versie 2 Inschrijfbijlet d.d. 5-12-2022

Voor het Inschrijfbijlet gelden de volgende uitgangspunten:
N.a.v. de gestelde vragen in de Nota van Inlichtingen heeft Gemeente Hoeksche Waard de uitgangspunten van de prijsopgave verder aangevuld. Het is de nadrukkelijke wens dat de inschrijver zich verdiept in de huidige situatie en komt met voorstellen ter verbetering van de bereikbaarheid en verlaging van kosten. De Gemeente Hoeksche Waard verzoekt inschrijvers dit op te nemen in het implementatieplan. Een nadere toelichting op de prijzen kan niet in het prijsblad gegeven worden.

Aanvullingen op de beschreven huidige situatie:
-Aantal keuzemenu's: 2
-Aantal SIP trunks: 2
-Aantal netlijnen: 2 x 100

Prijzen van de variabele gesprekskosten worden niet uitgevraagd omdat deze te verwaarlozen zijn.

U dient bij uw inschrijving gebruik te maken van de nieuwe versie 2 van bijlage 2- Inschrijfbijlet d.d. 5-12-2022. Indien u bij uw inschrijving niet de juiste versie van bijlage 2- Inschrijfbijlet hebt toegevoegd, wordt uw inschrijving ongeldig verklaard en leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2. Conform de opgegeven planning vindt er een 2^{de} Nota van Inlichtingen plaats. U kunt uw vragen uiterlijk voor **12 december 2022** via TenderNed indienen. Vanwege het feit dat we deze Nota later hebben gepubliceerd, hebben we de uiterlijk tijd van 9:30 uur laten vervallen.

De 2de Nota van Inlichtingen wordt op 16 november 2022 (streefdatum) gepubliceerd.

Ref nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Juridisch	Bijkage 8; Artikel 13.4	Inschrijver is van mening dat de onderstaand voorstel recht doet aan een evenwichtige verdeling van risico's. Ook staan de voorgestelde bedragen in verhouding tot de opdrachtwaarde voor de komende 3 jaar incl. eventuele verlenging van tweemaal 1 jaar. Derhalve graag uw akkoord op onderstaand voorstel om het huidige artikel: " De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." te vervangen door: " De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vijf maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."	Ja, hiermee gaan wij akkoord.

2	Juridisch	Bijlage 8; Artikel 13.3	Inschrijver is van mening dat de onderstaand voorstel recht doet aan een evenwichtige verdeling van risico's. Ook staan de voorgestelde bedragen in verhouding tot de opdrachtwaarde voor de komende 3 jaar incl. eventuele verlenging tweemaal 1 jaar. Derhalve graag uw akkoord op onderstaand voorstel om het huidige artikel: "De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." geheel te vervangen door: " De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."	Ja, hiermee gaan wij akkoord.
3	Inhoud	Bijlage 3; Eis 89	Is het mogelijk om met Decos te koppelen via de service bus? Zo ja, kunt u daarvan de specificaties beschikbaar stellen?	Ja, koppelen met de servicebus (bijvoorbeeld Enable-u/Openunnel) is mogelijk. Nee, specificaties zijn nog niet beschikbaar. Detailspecificaties worden in het implementatietraject door de opdrachtnemer dit samen met de opdrachtgever en Decos afgestemd.
4	Inhoud	Bijlage 3; Eis 107	U schrijft "Verzorgt eventuele datamigratie die nodig is, inclusief historie en aanwezige plusgegevens". Om deze vraag goed te kunnen beantwoorden, willen wij graag weten in welk formaat en in welke omvang de huidige historie aangeleverd zal worden?	In het gewenste format. Bijvoorbeeld: .csv exports.
5	Inhoud	Bijlage 3; Eis 86	Bedoelt u hier 3 verschillende omgevingen?	Ja, dit bedoelen we. Echter Gemeente Hoeksche Waard heeft geen 3 tenants, omdat wij verwachten dat de technische updates en upgrades door SaaS leverancier op een aparte omgeving gedaan wordt. We willen dat inschrijver een oplossing voorstelt waarbij de telefonie oplossing het proces ondersteunt dat functionele wijzigingen getest kunnen worden voordat ze naar productie gaan.
6	Inhoud	Bijlage 3; Eis 80	Wordt Teams bij u binnen of buiten Citrix gebruikt?	Teams wordt zowel binnen als buiten Citrix gebruikt.
7	Inhoud	Bijlage 3; Eis 59	U schrijft "Rapportages kunnen worden gegenereerd in de meest gangbare formaten (tenminste Excel, XML, TEXT, CSV en PDF)" Gaaf u ermee akkoord dat rapportages gegenereerd kunnen worden in Excel en Pdf? Zo ja, wilt u de eis hierop aanpassen?	Nee, dit veranderen we niet. Het format van de rapportages bepaalt de flexibiliteit in integratie van gegevens en blijven we bij de uitvraag van de meest gangbare formaten.
8	Inhoud	Bijlage 3; Eis 20	"Meldteksten instellen per skill voor supervisor/beheerder" wordt door leverancier niet aangeboden vanwege de hoge beheercomplexiteit die dit met zich meebrengt. Is de gemeente bereid om deze eis te laten vervallen?	Nee, wij laten deze eis niet vallen. Het instellen van meldteksten heeft als doel de klant zo optimaal mogelijk te informeren en te begeleiden ongeacht het vraagstuk van beheer.
9	Inhoud	Bijlage 3; Eis 16	Bepaalde social kanalen zoals webchat en messenger zijn niet op basis van telefoonnummer op te zoeken. Kunt u dit uit de eis halen?	De constatering klopt en vullende eis aan: Gesprekken kunnen onder andere op basis van telefoonnummer, datum en tijd worden opgezocht.
10	Inhoud	Bijlage 3; Eis 14	Kunt u nader specificeren wat u bedoelt met "per keuze melding aan bezoekers."?	Het telefoongesprek kan op basis van een in te geven maximum aantal wachtenden in de lijn, een meldtekst aangeboden krijgen. Keuze kan hier liggen op oa skill, onderwerp (call reason).

11	Inhoud	Bijlage 3; Eis 11	U schrijft "Na werktijd is per skill of call reason in te stellen." Kunt u ermee akkoord gaan dat de nawerktijd per wachtlijn in te stellen is?	Nee, de eis is dat dit per gesprek aanpasbaar is.
12	Inhoud	Aanbestedingsdocument; 2.7 Scope	Is het de bedoeling om social kanalen ook te integreren binnen één oplossing?	Nee nu nog niet, wellicht in de toekomst.
13	Inhoud	Aanbestedingsdocument; 2.7 Rapportages	U schrijft "Rapportages over alle vaste telefoontjes van de organisatie (bij voorkeur via MS PowerBI of Cognos)." Betreft dit ook alle MS Teams calls?	Indien inschrijver de INTERNE Teams calls bedoelt, is het antwoord nee (geen wijziging tov huidige situatie).
14	Inhoud	Aanbestedingsdocument; 2.7 Configuratie van Microsoft Teams Telefoon	Verwacht u van leverancier dat zij toekomstig uw MS Teams telefonie omgeving configureert? Zo ja, kunt u dit nader toelichten?	Ja dat klopt, conform onze gestelde eisen dient de leverancier tijdens de implementatie de configuratie in te richten.
15	Inhoud	Aanbestedingsdocument; 2.5 Omnichannel	U schrijft "We hebben als doel om een centrale plek te realiseren waar alle klantcontacten samenkomen". Vallen de (private) social kanalen binnen de scope van uw uitvraag? Zo ja, welke kanalen?	Deze Social kanalen vallen buiten scope van deze uitvraag. In de toekomst wil de opdrachtgever hier wel verder mee aan de slag.
16	Inhoud	Aanbestedingsdocument; 2.3 Microsoft Teams Telefoon;	Kunt u toelichten op welke wijze wilt u Microsoft Teams wilt inzetten? Voor welke gebruikersgroepen geldt dit? Over welke functionaliteiten dienen deze groepen te beschikken?	MS Teams is als onderdeel van het MS 365 platform reeds in gebruik voor interne samenwerking bij alle 1000 ambtenaren in dienst van Gemeente Hoeksche Waard. De functionaliteit van vaste telefonie moet nu toegevoegd worden aan het bestaande MS Teams.
17	Juridisch	GIBIT 2020, artikel Art.4.2 sub i)	Inschrijver acht het redelijk dat het enkele overschrijden van de fatale termijn als bedoeld in dit artikel niet eerder het recht genereert voor Opdrachtgever om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, dan nadat Leverancier nadat zij in de gelegenheid i	Ja, hieme kunnen we instemmen.
18	Juridisch	GIBIT 2020, Artikel 7.2	Dit artikel gaat er vanuit dat ieder Gebrek wordt veroorzaakt door Inschrijver. In de praktijk kan de oorzaak uiteraard ook aan Opdrachtgever dan wel een derde partij onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever worden toegerekend. Is Opdrachtgever bereid dit artikel wederkerig te maken?	Nee, hertoe zijn we niet bereid. Als onderdeel van het gunningscriterium Kwaliteit vragen wij bij K2 een implementatieplan uit. U kunt hierin aangeven op welke wijze u de acceptatieprocedure aanpakt en de rollen en verantwoordelijkheden belegd moeten worden.
19	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 7.5	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtgever pas een recht toekomt om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, indien het Gebrek of de Gebreken als bedoeld in de aanhef van dit artikel volledig te wijten zijn aan het handelen van Leverancier. Indien ook Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld waardoor een Gebrek of Gebreken zijn ontstaan of niet tijdig zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hieme eens?	Nee, wij zijn het hier niet mee eens. Zie ook het antwoord op vraag 18.
20	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 8.5	De servicedesk van Inschrijver is op werkdagen bereikbaar van 8:00 tot 17:30 uur. Kan Opdrachtgever instemmen met deze (zeer beperkte) afwijking?	Ja, hieme kunnen we instemmen. Let wel op hetgeen gesteld is bij eis 12.1 in bijlage 3-programma van eisen en wensen.

21	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 10	Leverancier kan niet garanderen dat de Dienst nooit onderbroken wordt; de beschikbaarheid wordt vastgelegd in de SLA. Door het woord "garandeert" lijkt het erop dat Leverancier zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichtingen, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "is verplicht om ". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Nee, wij gaan niet akkoord met uw voorstel om het woord 'garandeert' te wijzigen naar 'is verplicht tot'. Wij gaan ook niet akkoord met het bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen. In artikel 16 wordt al expliciet aangegeven wat overmacht inhoudt en wanneer hier sprake van is.
22	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.3	Inschrijver vindt het bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis aanzienlijk hoog en verzoekt dit bedrag te verlagen tot aan de Jaarvergoeding. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 2.
23	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.3	Inschrijver vindt het bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis aanzienlijk hoog en verzoekt dit bedrag te verlagen tot aan de Jaarvergoeding. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 2.
24	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.4	Inschrijver vindt de aansprakelijkheidsbedragen te hoog, disproportioneel en in strijd met het Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit van april 2016: aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is. 2. Bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is slaat de aanbestedende dienst in ieder geval acht op: • de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt; • de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang.)." In combinatie met het feit dat indirecte- en gevolgschade niet is uitgesloten in het aansprakelijkheidsartikel, komt dit per saldo neer op een te hoog bedrijfsrisico, Inschrijver overweegt daarom niet in te schrijven. Inschrijver wenst een meer proportioneel aansprakelijkheidsartikel overeen te komen, waarbij bedrijfsrisico van Inschrijver in een reële verhouding komt te staan tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van de diensten voor Inschrijver bedrijfseconomisch verantwoord blijft. Een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking is eveneens gebruikelijk in de telecombranche. Inschrijver stelt derhalve voor om "tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis" te vervangen door "één maal de hoogte van de Jaarvergoeding per gebeurtenis" en om "De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)" te vervangen door "De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)". Gaat u daarmee akkoord?	Nee, wij zijn niet akkoord met uw voorstel. Wel zijn wij bereid dit artikel aan te passen. Zie hiervoor het antwoord op vraag 1.

25	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.4	In aanvulling op vraag 24, acht Inschrijver het bovendien wenselijk dat het begrip "schade" wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen immers voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is. Inschrijver wenst verder daarom ook gevolgschade uit te sluiten. Is Opdrachtgever bereid om de volgende bepaling aan artikel 13.4 toe te voegen? "Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies is uitgesloten."	Nee, dit is niet akkoord. De opdrachtgever sluit in deze regeling aan bij het Burgerlijk Wetboek (BW). Het BW maakt ook geen onderscheid in directe en indirecte schade. Daarnaast zijn de bepalingen uit het BW, waaronder regels omtrent schadebegroting, causaal verband, eigen schuld, etc., van toepassing.
26	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.4	Inschrijver wenst voorts directe schade te beperken tot: a. Schade aan programmatuur en apparatuur in eigendom van of in gebruik bij Opdrachtgever, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid, mits dit gebrekkig of niet functioneren, de verminderde betrouwbaarheid of verhoogde storingsgevoeligheid het gevolg is van aan programmatuur en apparatuur toegebrachte schade welke toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. b. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever en/of van derden; c. Kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d. De kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere telecommunicatievoorzieningen of het inhuren van derden; e. Kosten, waaronder personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)en en daarmee samenhangende voorzieningen; f. Kosten van goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de kosten van leegloop van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ingehuurde derden; g. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, dit is niet akkoord.
27	Juridisch	GIBIT 2020, Art.13.5 sub iii)	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever sub iii) van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 17 is potentieel onbeperkt. Dit maakt het theoretische risico voor Inschrijver onacceptabel, terwijl de aard van de dienstverlening niet strekt tot het ontstaan van meer schade dan die voor vergoeding in aanmerking komt op grond van artikel 13.3 en 13.4. Is Opdrachtgever bereid deze sub iii) te schrappen uit dit artikel?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Artikel 13.5 sub iii) blijft gehandhaafd. Het gaat hier om schade die voortvloeit uit schending van het intellectueel eigendomsrechten. Dit ligt volledig buiten de invloedssfeer van ons als opdrachtgever. De opdrachtgever sluit in deze regeling aan bij het Burgerlijk Wetboek (BW). Door aan te sluiten bij het BW gelden de uitgangspunten van het aansprakelijkheidsrecht, zoals de bepalingen omtrent eigen schuld (artikel 6:101 BW), matiging schadevergoedingsverplichting (artikel 6:109 BW), wettelijke limieten aan een schadevergoedingsverplichting (artikel 6:110 BW), redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 BW) en beperking van de aansprakelijkheidsduur door verjaring en rechtsverwerking.
28	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 15.5	De nu gehanteerde boete van EUR 50.000 per overtreding is in het licht van deze aanbestedingsprocedure disproportioneel te noemen. Een maximale boete van EUR 5.000 is meer gebruikelijk in de ICT-branche en vormt eveneens een prikkel tot nakoming. Is Opdrachtgever bereid de boete aan te passen in lijn met het voorstel van Inschrijver?	Het gaat hier om een bewuste schending van de geheimhoudingsplicht. Wij vinden de geheimhouding van gemeentelijke informatie erg belangrijk en laten deze boete niet vervallen. We passen de boete wel aan naar maximaal EUR 25.000 per overtreding.

29	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 17	Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt. Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht. Inschrijver stelt voor om artikel 17 uit de GIBIT te vervangen door de volgende bepaling: "Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord.
30	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 20.4	Inschrijver kan er niet mee akkoord gaan dat Opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst op te zeggen – met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden - vóór het einde van de initiële looptijd. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat dit recht haar pas toekomt na het verstrijken van de initiële looptijd? Partijen beogen immers een langdurige samenwerking en de prijzen in de aanbidding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd.	Nee, hiermee kunnen wij niet instemmen. Ten aanzien van opzegging is hetgeen opgenomen in paragraaf 3.2 van het aanbestedingsdocument en artikel 4 van de conceptovereenkomst van toepassing. Deze documenten prevaleren boven de GIBIT2020.
31	Juridisch	GIBIT 2020, Art.20.9 jo 20.10	Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat Leverancier bij een enkele overschrijding van een fatale termijn eerst een redelijke termijn van 14 dagen wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?	Zie het antwoord op vraag 17
32	Juridisch	GIBIT 2020, Art.20.11 sub v) en vi)	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap of beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij Leverancier haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet meer kan nakomen. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Nee, hiermee zijn wij het niet eens. Het artikel blijft gehandhaafd. In artikel 20.11 staat aangegeven dat de opdrachtgever de overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten middels een aangetekend schrijven kan ontbinden binnen twaalf (12) maanden nadat opdrachtgever constateert dat er beslag is gelegd op een aanmerkelijk deel van het vermogen of een ingrijpende wijziging in zeggenschap plaatsvindt. Indien deze situatie zich voordoet zullen wij per geval bepalen of dat er in alle redelijkheid van ons verwacht kan worden verwacht dat wij de overeenkomst in stand houden of niet.
33	Juridisch	GIBIT 2020, Art.20.12	Inschrijver verzoekt dit artikel 20.12 door te halen, omdat Opdrachtgever hiermee ontbindingsbevoegdheden krijgt die alleen een bevoegde rechter heeft op grond van de Aanbestedingswet. Gaat u daarmee akkoord?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. Wij zijn het niet eens met uw aanname dat wij als opdrachtgever daarmee ontbindingsbevoegdheden krijgen die alleen een bevoegde rechter heeft. De volledige bewijslast om hierop aanspraak te maken ligt volledig bij de opdrachtgever. Indien wij als opdrachtgever ons ten onrechte op ontbinding beroepen zijn wij bovendien aansprakelijk jegens de Leverancier. Dit houdt in dat er dus een gedegen bewijslast moet worden aangetoond om aanspraak te kunnen maken op dit artikel.

34	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 24	Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Leverancier bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Leverancier bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Leverancier is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	Nee, hiermee zijn wij het niet eens. Wij stellen in de opdracht dat het mogelijk moet zijn om gebruik te maken van gespreksopnames. Deze opnames kunnen mogelijk persoonsgegevens bevatten. En aangezien deze opnames mogelijk ook opgeslagen kunnen worden in de omgeving van de leverancier, is een verwerkersovereenkomst noodzakelijk.
35	Juridisch	GIBIT 2020, Hoofdstuk III Art.27 t/m 30	Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn en derhalve worden doorgehaald?	Nee, dit kunnen we niet bevestigen. De artikelen blijven gehandhaafd.
36	Juridisch	Bijlage 7 Concept verwerkersovereenkomst	Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Leverancier bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Leverancier bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Leverancier is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	Zie het antwoord op vraag 34.
37	Inhoud	4.5.2 Geschiktheidseisen	Aanbestedende Dienst vraagt een drietal kerncompetenties m.b.t. het implementeren van Microsoft Teams Telefonie. Aangezien de Aanbestedende dienst refereert naar een project niet ouder dan 3 kalenderjaren, neemt Inschrijver aan dat referenties o.b.v. Microsoft Skype for Business hier ook onder vallen aangezien Microsoft Teams in het begin van deze periode nog niet beschikbaar was. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 34.
38	Inhoud	Bijlage 2- Inschrijfbiljet d.d. 11-11-22 versie definitief	Zowel eenmalige kosten als maandelijke/jaarlijkse kosten zijn in een SaaS-oplossing gerelateerd aan het aantal gebruikers én aan de functionaliteiten. Het enkel weergeven van een totaalprijs per jaar of totaalprijs eenmalig is zowel voor aanbestedende dienst als inschrijver niet transparant. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst het prijzenblad uit te breiden zodat de kosten per type gebruiker per maand én alle relevante aantallen zichtbaar zijn. (hardware, nummerblokken, kcc-medewerkers, overige medewerkers etc.)	De aantallen en type gebruikers zijn gespecificeerd in het aanbestedings document en een update ervan is toegevoegd aan de nieuwe versie van het inschrijfbiljet. Hier dient inschrijver van uit te gaan.

39	Inhoud	E77 - Koppeling JKC	Kan aanbestedende dienst beschrijven op welke wijze de huidige Mitel omgeving gebruik maakt van de koppeling met JKC en welke data nu wordt opgehaald / weggeschreven?	Op dit moment is er geen koppelvlaak met JKC. In deze eis is beschreven waar dit koppelvlaak functioneel aan moet voldoen.
40	Inhoud	E86 - PT omgeving	Aanbestedende dienst wenst graag twee omgevingen. Gezien het feit de uitgevraagde oplossing Microsoft Teams certified dient te zijn, beschikt de aanbestedende dienst dan ook over 2 tenants binnen het M365 domein?	Gemeente Hoeksche Waard heeft geen 2 tenants, omdat wij verwachten dat de technische updates en upgrades door SaaS leverancier op een aparte omgeving gedaan wordt. We willen dat inschrijver een oplossing voorstelt waarbij de telefonie oplossing het proces ondersteunt dat functionele wijzigingen getest kunnen worden voordat ze naar productie gaan.
41	Inhoud	E80 - Citrix	Aanbestedende dienst beschrijft dat er gebruik gemaakt wordt van Citrix. De gevraagde oplossing dient Microsoft Teams gecertificeerd te zijn, het werken met Teams i.c.m. Citrix zorgt voor een complexe omgeving. Kan aanbestedende dienst beschrijven hoe er gebruik gemaakt wordt van Citrix? Is dit enkel voor beheerwerkzaamheden of ook in dagelijks gebruik en hoe vindt de ontsluiting van Teams dan plaats richting de werkplekken?	De citrix omgeving is geschikt voor Telefonie (spraak), echter niet voor videobellen. Dat is dan ook geen onderdeel van de eis. De Citrix omgeving zal op termijn een kleinere rol krijgen. Gebruikers zullen voornamelijk gaan bellen via Teams op de laptop en Iphone. Het klantcontact centrum zal ook buiten Citrix gaan werken.
42	Inhoud	Vragen Pegamento ronde 1	* 3.5.1 blz 16 Er wordt gesproken over 850 medewerkers en 30 ACD agenten. Bij de 30 agenten moet 10% worden opgeteld, geldt dat ook bij de 850 medewerkers? * Blz 17 Prijsopgave A1 Over welke hardware gaat het in dit verband? * Onderbouwing kosten, met B5 bedoelt u B4? PvE E9 Kunt u deze eis nader specificeren? E34 Bedoelt u met deze eis een call me back functie in de ACD? Dus er staan bijvoorbeeld 4 gesprekken in de wacht en de vijfde krijgt de optie om terug gebeld te worden o.i.d? E62 Technisch is dit mogelijk, echter zet men ook weleens een specifieke taak in de agenda. Dan is de vraag hoe de Gemeente Hoeksche Waard hiermee om wil gaan. E80 Is de Citrix omgeving geschikt om telefonie af te handelen? E82 Is het de bedoeling dat leverancier alle 3 de certificeringen heeft of één van de genoemde certificaten? Referentie, mag er ook 1 referentie worden opgegeven als deze aan alle gevraagde eisen voldoet?	* 3.5.1 - Nee dit geldt niet voor het medewerkeraantal. *Hardware- ICT *B5/B4: correct dit moet B4 zijn. *E9- niet alleen 10-cijferige nummers moeten gerouteerd kunnen worden. Denk aan 140186 - 0900 nr *E34 - dit klopt * E62 - Het juist gebruik van Outlook is inderdaad relevant en een rol van opdrachtgever. * E80 Ja * E82: minimaal 1 of vergelijkbare certificaten. Het doel is dat aangetoond wordt dat procedures op orde zijn. Referentie: Dit is akkoord
43	Juridisch	21 lid 6 GIBIT 2020	verwijderen: ", tenzij de derde één of meer tekortkomingen van Leverancier constateert" Zo algemeen, voorbijgaand aan de aard en ernst van de tekortkoming, kan deze eis niet worden gesteld. Indien kosten voor rekening van de leverancier worden gebracht, moet dat proportioneel zijn en in verhouding tot de aard en ernst van de tekortkoming. Indien de tekortkoming zodanig is dat de leverancier schadevergoedingsplichtig is, zullen eventueel ook de kosten kunnen worden gevorderd van de controle. Het is onredelijk dit bij voorbaat ongeclausuleerd op te nemen. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, we gaan niet akkoord met uw voorstel. Dit artikel heeft betrekking op een tekortkoming van de opdrachtnemer in het naleven van de overeenkomst. Wel zullen we altijd in alle redelijkheid en billijkheid handelen indien van deze situatie sprake is.

44	Juridisch	21 lid 3 GIBIT 2020	toevoegen na "gerechtigd": "indien overeengekomen, op de overeengekomen wijze" Auditrechten dienen specifiek te worden overeengekomen. Hetzelfde geldt voor de wijze van uitvoeren van de audit. Aanbieder heeft een eigen afdeling Audit waarmee hierover afspraken gemaakt kunnen worden. Kunt u hiermee instemmen?	Ja, hiermee kunnen wij instemmen. In de context van deze opdracht zal het altijd in overleg gaan.
45	Juridisch	21 lid 1 GIBIT 2020	toevoegen na "gerechtigd": "indien overeengekomen, op de overeengekomen wijze" Auditrechten dienen specifiek te worden overeengekomen. Hetzelfde geldt voor de wijze van uitvoeren van de audit. Aanbieder heeft een eigen afdeling Audit waarmee hierover afspraken gemaakt kunnen worden. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, we stemmen hier niet mee in. GIBIT gaat juist uit van een controle door een onafhankelijke ter zake deskundige aan geheimhouding gebonden derde partij.
46	Juridisch	20 lid 2 GIBIT 2020	verwijderen: heel artikel 20 lid 2 Te allen tijde het recht hebben om de overeenkomst op te zeggen is niet redelijk en kan commercieel ook niet altijd worden aangeboden. Looptijden en volume hebben een directe invloed op aangeboden werkzaamheden en vergoedingen. Kunt u hiermee instemmen? ARTIKEL 21 21 lid 1 toevoegen na "gerechtigd": "indien overeengekomen, op	Nee, hiermee kunnen we niet instemmen. Wij begrijpen uw vraag niet. In artikel 20 lid 2 wordt niet gesproken over te allen tijden het recht hebben om op te zeggen. Daarnaast is ten aanzien van opzegging hetgeen opgenomen in paragraaf 3.2 van het aanbestedingsdocument en artikel 4 van de conceptovereenkomst van toepassing. Deze documenten prevaleren boven de GIBIT2020.
47	Juridisch	ARTIKEL 20 lid 1	wederkerig maken: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn (...)" Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, hiermee kunnen we niet instemmen.
48	Juridisch	15 lid 5 GIBIT 2020	15 lid 5 laten vervallen Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortvloeit. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Kunt u daarmee instemmen?	Het gaat hier om een bewuste schending van de geheimhoudingsplicht. Wij vinden de geheimhouding van gemeentelijke informatie erg belangrijk en laten deze boete niet vervallen. We passen de boete wel aan naar maximaal EUR 25.000 per overtreding.
49	Juridisch	ARTIKEL 14 lid 2	Schrappen Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Kunt u daarmee instemmen?	Nee, hiermee kunnen we niet instemmen.

50	Juridisch	ARTIKEL 13	Geheel vervangen door: 13.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 13.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; • ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 13.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 13.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 13.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 13.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. 13.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel. 13.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.	Nee, dit is niet akkoord.
51	Juridisch	Artikel 12 lid 2	12 lid 2 laten vervallen Leverancier kan Opdrachtgever niet zomaar toelaten tot de besprekingen met haar klanten (derden). Hiervoor is immers ook de instemming van deze klanten noodzakelijk. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, hiermee kunnen we niet instemmen. Artikel 12 lid 2 gaat over een generiek (fysiek of virtueel) orgaan of platform en niet over besprekingen met klanten.
52	Juridisch	Artikel 4 lid 1	Voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Alle termijnen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT branche. Kunt u hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 17.
53	Juridisch	Artikel 3 lid 3	Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien." Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?	Ja, hiermee kunnen we instemmen.

54	Juridisch	ARTIKEL 3.3 lid 2 i)	Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, hiermee kunnen we niet instemmen.
55	Proces	Aanbestedingsdocument, pagina 21, paragraaf 4.2.1	Pas na akkoord en beantwoording van eerdere vragen kunnen wij inhoudelijk uw aanbesteding doornemen. In de 2e vragenronde zullen we dan ook nieuwe vragen stellen die niet over de 1e antwoorden gaan. Gaat u daarmee akkoord? Graag verlenging van de inschrijftermijn met drie weken. Gaat u daarmee akkoord?	Ja, wij gaan akkoord dat in de 2de Nota van Inlichtingen ook nieuwe vragen mogen worden gesteld. Wij gaan niet akkoord met een verlenging van de inschrijftermijn met 3 weken.
56	Inhoud	Bijlage 4, eisen, paragraaf 1.1, pagina 4, eis 80	U geeft aan dat de applicatie binnen Citrix gebruikt moet kunnen worden. Microsoft Teams en Citrix stellen eisen aan Teams-Calling in combinatie met Citrix. Voldoet uw omgeving daar aan? Afhankelijk van het type Contactcenter wat inschrijver wil inzetten kan het zijn dat het spraakpad buiten Citrix om gaat. NL via een aparte browsersessie buiten de VDI omgeving en met inzet van WebRTC Mediahelper. Gaat u daarmee akkoord?	De citrix omgeving is geschikt voor Telefonie (spraak), echter niet voor videobellen. Dat is dan ook geen onderdeel van de eis. De Citrix omgeving zal op termijn een kleinere rol krijgen. Gebruikers zullen voornamelijk gaan bellen via Teams op de laptop en Iphone. Het klantcontact centrum zal buiten Citrix gaan werken.
57	Inhoud	Bijlage 4, eisen, paragraaf 1.1, pagina 2 en verder	De eisen genoemd onder het kopje "TELEFONIE" lijken enkel betrekking te hebben op de ACD/ Contactcenter omgeving. Is dat juist? Zo nee, svp aangeven welke vragen op contact center en welke vragen op alle users betrekking hebben.	U verwijst naar bijlage 4. Hier staat geen kopje "Telefonie".
58	Inhoud	Aanbestedingsdocument pagina 18, paragraaf 3.6	Genoemd is jaarlijkse kosten. Zijn andere betaaltermijnen bespreekbaar? Een aantal diensten van inschrijver worden per maand voor of achteraf gefactureerd. Als dat niet mogelijk is zullen wij niet inschrijven.	In het algemeen geldt dat Gemeente Hoeksche Waard zo min mogelijk facturen wil en de liquiditeit wil spreiden. De voorkeur heeft jaarlijkse (vaste) en variabele kosten maandelijks achteraf. Indien de inschrijver dat wil, kunnen jaarlijkse vaste kosten maandelijks vooraf en variabele kosten maandelijks achteraf gefactureerd worden, maar dan wel samengevoegd op 1 factuur per maand zoals gebruikelijk is in de telefoerwereld.

59	Inhoud	Aanbestedingsdocument pagina 13, paragraaf 2.7	Vaste telefonie staat benoemd als in scope. In de aanbesteding zien wij geen gegevens over het belverkeer. Is het verkeer en de SIP trunk in scope? Wat zijn de aantallen gesprekken, gemiddelde belduur en bestemmingen? Wat is de gelijktijdigheid van de gesprekken? Indien mogelijk uitsplitsing voor Contact Center en overige telefonie.	Ja, SIP trunk en belverkeer zijn in scope. Zie bullet 6 van paragraaf 2.7. zie vraag: 130 KCC gelijktijdige gesprekken: 15 Overige gesprekken: hierbij verwachten wij van de inschrijver een advies. Onderbouw uw advies in het implementatieplan.
60	Proces	Aanbestedingsdocument Planning paragraaf 1.7	Ingangsdatum overeenkomst staat op 01-03-2023, terwijl de definitieve gunning een streefdatum heeft van 24-02-2023. Dit betekent dat de winnende inschrijver een week heeft om de volledige dienstverlening op te tuigen, wil deze een garantie hebben op een looptijd van 36 maanden. Dit is in de praktijk onmogelijk. Een implementatietraject duurt gemiddeld vier maanden. Om inschrijvers de mogelijkheid te bieden een aanbieding te doen waarbij uitgegaan kan worden van in ieder geval de initiële looptijd van 36 maanden, is het verzoek als ingangsdatum van de overeenkomst de ondertekendatum van het Protocol van Oplevering aan te houden. Dit zorgt ervoor dat inschrijvers een gunstigere business case kunnen opstellen, wat er uiteindelijk toe leidt dat Aanbestedende Dienst betere tarieven aangeboden krijgt. Gaat u hiermee akkoord?	Het implementietraject valt binnen de overeenkomst. De ingangsdatum van de overeenkomst is dus inclusief de implementatieperiode.
61	Proces	Aanbestedingsdocument 2.7	Binnen scope van de opdracht valt een aansluiting op een vaste telefoonprovider inclusief gesprekskosten. Om een inschatting te maken welke kosten hiermee gemoeid zijn, vraagt Inschrijver aan Aanbestedende Dienst een rapportage van het belverkeer over een periode van drie maanden aan te leveren, ten einde goed onderbouwde tarieven te kunnen aanbieden. Kunt u deze informatie aanleveren?	De uitgangspunten van het inschrijfbiljet zijn verder aangevuld. Wij verwachten dat inschrijver op basis hiervan voldoende informatie heeft om een aanbieding te kunnen doen.
62	Proces	Inschrijfbiljet algemeen	In het inschrijfbiljet is geen regel opgenomen om gesprekskosten op te kunnen voeren. Kunt u deze regel toevoegen aan het inschrijfbiljet?	Gesprekskosten kunnen worden toegevoegd in het veld "Kosten aansluiting en gesprekskosten"
63	Proces	Inschrijfbiljet algemeen	In het inschrijfbiljet is geen regel opgenomen om maandelijkse en eenmalige kosten voor nummerblokken op te voeren. Kunt u deze regel toevoegen aan het inschrijfbiljet?	Eenmalige kosten kunnen opgenomen worden in het blok "Hardware en Diensten". We verwachten dat dit dan de portering van de nummerblokken betreft. Op dit moment is Gemeente Hoeksche Waard zelf nummerhouder van de nummerblokken en worden jaarlijkse kosten voor toezicht direct aan ACM betaald. Wij verwachten daarom dat er geen maandelijkse kosten voor nummerblokken zijn. Eventuele maandelijkse kosten kunnen opgenomen worden in het toegevoegde veld "Overige jaarlijkse kosten" met een toelichting in het veld "Specificatie overige kosten".
64	Inhoud	Bijlage 3 algemeen	Kan de Aanbestedende Dienst aangeven dat de eisen die genoemd zijn in hoofdstuk "TELEFONIE", voor het KCC óf voor de Microsoft Teams telefonie bedoelt zijn én dat dit door de Inschrijver zelf geïnterpreteerd mag worden?	De eisen opgenomen in bijlage 3 zijn zowel voor het KCC als de medewerkers.

65	Inhoud	Bijlage 3 E86	Inschrijver biedt een SAAS dienst aan waarbij het bieden van een test omgeving eigenlijk een twee losse SAAS dienst wordt. Dit wordt een duurder oplossing. Het is ook mogelijk om op de bestaande SAAS dienst contactcenters aan te maken die in de naam beginnen met Test_ <contactcenternaam> en hierop de test uit te voeren. Gaat de Opdrachtgever akkoord om zo de test uit te voeren anders moet alle diensten dubbel worden aangeboden.	Gemeente Hoeksche Waard heeft geen 2 tenants, omdat wij verwachten dat de technische updates en upgrades door SaaS leverancier op een aparte omgeving gedaan wordt. We willen dat inschrijver een oplossing voorstelt waarbij de telefonie oplossing het proces ondersteunt dat functionele wijzigingen getest kunnen worden voordat ze naar productie gaan.
66	Inhoud	Bijlage 3 E80	De oplossing van de inschrijver is gecertificeerd voor Microsoft Teams maar ondersteunt geen Citrix VDI oplossing en Azure Virtual Desktop op enkele onderdelen. Gaat de opdrachtgever akkoord dat de Callcenter applicatie op fat clients ingezet gaat worden?	Dit is akkoord, mits inschrijver bedoelt dat de applicatie nog steeds webbased op de Surface laptops te gebruiken is en er hooguit een plugin geïnstalleerd dient te worden. De Citrix omgeving zal op termijn een kleinere rol krijgen. Gebruikers zullen voornamelijk gaan bellen via Teams op de laptop en Iphone. Het klantcontact centrum zal ook buiten Citrix gaan werken.
67	Inhoud	Bijlage 3 E65	Kan de Aanbestedende Dienst de eis aanpassen met dat dit alleen op basis van E164 formaat (+31 en tel:) werkt en andere telefoonweergave nummers worden niet ondersteund.	De telefoonoplossing moet alle formaten telefoonnummers aan kunnen en deze kunnen routeren. oa buitenlandse nummers, 0900 nummers, 14+ nummers.
68	Inhoud	Aanbestedingsdocument 4.7	Bij gunningscriteria kwaliteit K3 "Samenwerking en communicatie" mag de beschrijving uit maximaal 5 pagina's A4 bestaan. Inschrijver is van mening dat een beschrijving van deze wens in maximaal 5 pagina's A4 te beperkt is. Kan Aanbestedende dienst akkoord gaan met een beschrijving van deze wens in een document van maximaal 10 pagina's A4 exclusief voorblad, inhoudsopgave en bijlagen?	De opdrachtgever wenst kort en overtuigend meegenomen te worden in een plan van samenwerking en communicatie en blijft bij het maximum aantal pagina's van 5 excl voorblad, inhoudsopgave en bijlage(n)
69	Inhoud	Aanbestedingsdocument 4.7	Bij gunningscriteria kwaliteit K3 "Samenwerking en communicatie" mag de beschrijving uit maximaal 5 pagina's A4 bestaan. Inschrijver is van mening dat een beschrijving van deze wens in maximaal 5 pagina's A4 te beperkt is. Kan Aanbestedende dienst akkoord gaan met een beschrijving van deze wens in een document van maximaal 10 pagina's A4 exclusief voorblad, inhoudsopgave en bijlagen?	De opdrachtgever wenst kort en overtuigend meegenomen te worden in een plan van samenwerking en communicatie en blijft bij het maximum aantal pagina's van 5 excl voorblad, inhoudsopgave en bijlage(n)
70	Inhoud	Aanbestedingsdocument 4.7	Bij gunningscriteria kwaliteit K1 tm K3 geeft Aanbestedende Dienst bij vormvereisten een beperking op van oa lettergrootte. Hoewel Inschrijver de intentie van deze beperking begrijpt, is Inschrijver van mening dat met het opleggen van deze beperking icm maximaal aantal pagina's, Aanbestedende Dienst niet gebaat zou zijn. Door beperkingen op te leggen is het mogelijk dat belangrijke toevoegingen dus achterwege gelaten moeten gaan worden. Het is in wederzijds en gedeeld belang om AD van een zo duidelijk en gepast mogelijke beschrijving te voorzien van het hetgeen uitgevraagd. Dan is het belangrijk om Leveranciers Aanbestedende Dienst dan ook te kunnen voorzien hiervan zonder enige vorm van beperking. Inschrijver verzoekt daarom Aanbestedende Dienst deze beperking(en) te heroverwegen. Dit kan door bijvoorbeeld een minimale grootte te stellen. Gaat u hiermee akkoord?	De opdrachtgever bepaalt met de meegegeven vormeisen dat een ieder die inschrijver bondig en duidelijk de plannen overbrengt.
71	Inhoud	Aanbestedingsdocument 4.7	Bij gunningscriteria kwaliteit K2 "Advies Implementatieplan" mag de beschrijving uit maximaal 10 pagina's A4 bestaan. Inschrijver is van mening dat een beschrijving van deze wens in maximaal 10 pagina's A4 te beperkt is. Kan Aanbestedende dienst akkoord gaan met een beschrijving van deze wens in een document van maximaal 15 pagina's A4 exclusief voorblad, inhoudsopgave en bijlagen?	De opdrachtgever wenst kort en overtuigend meegenomen te worden in de wijze waarop de implementatie plaatsvindt. Vormeisen helpen bij deze bodigheid en blijven voor het implementatieplan bij het maximum aantal pagina's van 10 excl voorblad, inhoudsopgave en bijlage(n).
72	Inhoud	Aanbestedingsdocument 2.7	Kan de Aanbestedende Dienst uitwerken wat de verwachtingen zijn van de integratie met bestaande applicatie JOIN Klant Contact applicatie (alleen lezen of ook schrijver etc.)?	De functionele eis met betrekking tot de koppeling met JKC staat beschreven in E77.

73	Inhoud	Aanbestedingsdocument 2.6	In deze paragraaf staat "compatibel is met beschreven functionaliteit en processen zoals in 2.2 omschreven", Inschrijver leest hier dat de nieuwe oplossing hetzelfde moet kunnen als de huidige oplossing. Een nieuwe oplossing werkt altijd anders dan een huidige oplossing, kan de Aanbestedende Dienst compatibel verder omschrijven?	Compatibel betekent dat Gemeente Hoeksche Waard minimaal even goed telefonisch bereikbaar blijft en de processen die zij uitvoert net zo goed of beter kan uitvoeren. Er is voor de oplossing geen aanpassing van de organisatiestructuur toegestaan. We zijn vooral op zoek naar verbeteringen voor de gemeente en zijn inwoners op basis van de ervaring van inschrijver en daarbij zijn (kleine) wijzigingen van werkwijze toegestaan.
74	Inhoud	Aanbestedingsdocument 2.5	Wordt er op dit moment gebruik gemaakt van een virtual assistant, zo ja welk product wordt hiervoor ingezet?	Nee, op dit moment wordt geen gebruik gemaakt van een virtueel assistant, dit is een wens voor de toekomst.
75	Inhoud	Aanbestedingsdocument 2.2	Moet zaaksysteem Decos JOIN in de nieuwe situatie gekoppeld worden aan het nieuwe KCC?	Nee, dit hoeft niet gekoppeld te worden met MS TEams calling.
76	Inhoud	Aanbestedingsdocument 2.2	Moet het JOIN Klant Contact in de nieuwe situatie gekoppeld worden aan het nieuwe KCC?	Ja, dit moet gekoppeld worden aan MS Teams en/of de KCC oplossing . Hoe inschrijver dit precies gaat doen, zien wij graag terug in de aanbieding.
77	Inhoud	Aanbestedingsdocument 2.2	Moet OBI4WAN in de nieuwe situatie gekoppeld worden aan het nieuwe KCC?	Nee, dit valt buiten scope van deze uitvraag.
78	Inhoud	Aanbestedingsdocument 2.2	Maakt de Aanbestedende Dienst gebruik van Exchange Online?	Gemeente Hoeksche Waard maakt gebruik van MS 365 met op het gebied van e-mail een hybride Exchange omgeving waarbij de Exchange Online omgeving leidend is.
79	Inhoud	Aanbestedingsdocument 2.2	Wordt er gebruik gemaakt van één Microsoft Office tenant?	Ja, hiervan wordt gebruik gemaakt.
80	Inhoud	Aanbestedingsdocument 2.2	Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe de werkplek ingericht is en welk OS wordt gebruikt op de werkplekken?	Alle interne medewerkers hebben een Microsoft Surface laptop (3 of 4) met Windows 10. Daarnaast heeft elke medewerker een Iphone 12. Beide devices zijn eigendom van de gemeente. Deze laptops en iPhones worden centraal beheerd dmv MDM (Intune en business manager).
81	Inhoud	Bijlage 4 - Servicetijden	Updates betrekking hebbende op Microsoft (-gerelateerde) oplossingen onder de Vodafone Cloud Productivity diensten. Deze updates worden altijd het 3e weekend van de maand gedaan tussen vrijdag 20.00 uur en zondag 00.00 uur uitgevoerd, verder wordt gepland onderhoud in 80% van de gevallen 10 werkdagen en in 20% 5 werkdagen van te voren via mail en/of het webportaal gemeld, alleen in het geval van klantspecifieke wijzigingen is vooraf overleg mogelijk. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Ja, hiermee gaan wij akkoord.
82	Inhoud	Bijlage 4	Opdrachtnemer wil graag benadrukken dat het niet altijd mogelijk is om zich te conformeren aan elke SLA die door potentiële klanten wordt gevraagd. Inschrijver heeft een standaard SLA en geborgde afstemming in lijn met die SLA over het afhandelen van verstoringen met haar partners. Dit zorgt voor een goede en soepele doorlooptijd bij het afhandelen van een incident. In de praktijk zien wij dat juist door af te wijken van de standaard processen, dit niet ten gunste kan werken bij een incident. Wij verzoeken Aanbestedende Partij om de standaard SLA's van Opdrachtnemer te accepteren. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. U dient een SLA in te dienen bij uw inschrijving conform de gestelde eisen in bijlage 3 en 4. Wij zullen vervolgens het SLA toetsen. Indien er zaken zijn die niet duidelijk zijn, dan kan dit tijdens het verificatiegesprek nader toegelicht worden.

83	Juridisch	Bijlage 8 - artikel 17.3 tm 17.5	Inschrijver verzoekt om de artikelen 17.3, 17.4 en 17.5 artikelen buiten toepassing te verklaren en te vervangen door het volgende artikel: "Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens of uit hoofde van de prestatie ontwikkelde of ter beschikking gestelde zaken en/of diensten berusten uitsluitend bij Leverancier. Leverancier verleent aan Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk, niet voor sub licentie vatbaar recht de zaken en/of diensten te gebruiken tijdens de duur van de overeenkomst." Gaat u hiermee akkoord?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord.
84	Juridisch	Bijlage 8 - artikel 15.5	Inschrijver acht de hoogte van boetebepaling als disproportioneel en stelt voor dat deze gematigd wordt tot een maximumbedrag van EUR 5.000,- per overtreding, waarbij er een maximumbedrag geldt van EUR 15.000,- voor een reeks van overtredingen. Graag uw akkoord in deze.	Het gaat hier om een bewuste schending van de geheimhoudingsplicht. Wij vinden de geheimhouding van gemeentelijke informatie erg belangrijk en laten deze boete niet vervallen. We passen de boete wel aan naar maximaal EUR 25.000 per overtreding.
85	Juridisch	Bijlage 8 - artikel 11.1 sub v	De door Leverancier te leveren diensten zullen gezien de aard van de diensten slechts beperkt beheerd kunnen worden door de aanbestedende dienst. Inschrijver verzoekt om die reden deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Bent u daartoe bereid?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid.
86	Juridisch	Bijlage 8 - artikel 10.1	Gaat Opdrachtgever er mee akkoord de termijn van 2 jaar te vervangen door "voor een tussen partijen nader af te spreken periode"?	Nee, hier gaan we niet akkoord. Artikel 10.1 iii) is niet van toepassing. niet. In artikel 4 van de conceptovereenkomst is opgenomen dat de looptijd van het Onderhoud hetzelfde loopt als de looptijd van de gehele overeenkomst. De overeenkomst prevaleert boven de GIBIT 2020.
87	Juridisch	Bijlage 8 - artikel 9.6	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord om de 30 dagen termijn te laten starten vanaf het moment van de Factuurdatum? Graag uw akkoord in deze?	Betaling van de factuur gaat conform hetgeen opgenomen in paragraaf 3.4 van het aanbestedingsdocument. Dit document prevaleert boven de GIBIT 2020.
88	Juridisch	Bijlage 8 - artikel 4.1	Inschrijver is van mening dat de (af)levering van zaken, diensten en werkzaamheden een resultaat is van de samenwerking tussen twee partijen. Het niet nakomen van overeengekomen termijnen kan ook plaatsvinden door factoren die liggen buiten de invloedssfeer van Inschrijver, waardoor Inschrijver niet kan instemmen met fatale termijnen. Inschrijver is van mening dat het niet redelijk is als zij direct in verzuim zou zijn bij overschrijding van een (enkele) overeengekomen termijn. In geval van overschrijding van levertijden zal altijd eerst een ingebrekestelling moeten volgen met een redelijke termijn om alsnog na te komen. Daarom verzoekt Inschrijver Opdrachtgever de bepaling zodanig aan te passen dat de Leverancier eerst in gebreke wordt gesteld met een redelijke termijn om alsnog na te komen en dat zij pas in verzuim is als de prestatie ook niet binnen die redelijke termijn is geleverd. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 17.
89	Juridisch	Bijlage 8 - artikel 3.3, 3.4, 3.5	Het uitvoeren van een goede risicoanalyse zoals bedoeld en omschreven in de artikelen 3.3, 3.4 en kan niet door Inschrijver alléén gedaan worden, aangezien deze (mede) afhankelijk is van de doelstellingen van Opdrachtgever en de organisatie van het Applicatielandschap, welke kennis per definitie en volledig bij Opdrachtgever berust. Met andere woorden, dit is een gedeelde verantwoordelijkheid. Naar de mening van Inschrijver komt een gezamenlijke risicoanalyse ook een productieve samenwerking tussen Partijen ten goede. Gaat Opdrachtgever er dan ook mee akkoord deze bepalingen wederkerig te maken? Als Opdrachtgever hier niet mee akkoord gaat, dan ziet Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting waarom Opdrachtgever het voorstel niet redelijk acht.	Nee, wij maken deze artikelen niet wederkerig. Opdrachtgever ziet risicoanalyse en maatregelen implementatie als een continue proces. Inschrijver wordt in het implementatieplan gevraagd om een initiele risicoanalyse te maken over de kennis en ervaring én de informatie uit het aanbestedingsdocument. Tijdens de uitvoering van het implementatieplan zal door positieve samenwerking de risicoanalyse verder op maat gemaakt worden voor de situatie van de opdrachtgever.
90	Juridisch	Bijlage 8 - artikel 3.3	Gaat Opdrachtgever er mee akkoord om artikel 3.3 aan te vullen met de volgende tekst: "Opdrachtgever zal Leverancier uit eigener beweging op de hoogte stellen van alle doelstellingen en informatie over de organisatie en het Applicatielandschap."	Zie het antwoord op vraag 53.

91	Juridisch	Bijlage 8 - artikel 3.2	Ten aanzien van artikel 3.2 en de daarin opgenomen onderzoeksplicht van opdrachtnemer wenst deze op te merken dat zij hieraan kan voldoen als Opdrachtgever eveneens Inschrijver van alle relevante informatie voorziet en informeert. Kunt u dit uitgangspunt bevestigen?	Wij begrijpen niet wat u nu exact met deze vraag wilt. Alle aanbestedingsdocumenten die wij ter beschikking stellen bevat de relevante informatie vanuit de opdrachtgever om voor u als leverancier een inschrijving te kunnen doen.
92	Contract	Bijlage 7 - Algemeen	Kunt u aangeven of deze concept Verwerkingsovereenkomst gebaseerd is op het VNG model?	Ja, deze is gebaseerd op het VNG Model.
93	Contract	Bijlage 6 - artikel 4.1	U geeft aan dat de overeenkomst in werking treedt vanaf 01-03-2023. Wordt er dan rekening gehouden met het implementatie en acceptatie traject? Graag een nadere toelichting.	Ja, hierin is rekening gehouden met het implementatie- en acceptatietraject.
94	Inhoud	Bijlage 3 E91	Uiteraard zijn de gegevens binnen de applicatie in eigendom van de gemeente, echter Inschrijver wenst graag wel vooraf op de hoogte te worden gesteld van de wens van de gemeente om gegevens terug te trekken, danwel te vernietigen. Is de gemeente daartoe bereid?	Ja, in basis zijn we bereid om hierover te informeren.
95	Proces	Aanbestedingsdocument 4.8	Kunt u uitleggen waarom het verificatiegesprek een voorwaarde is voor een definitieve gunning? Immers daarvoor heeft reeds een inhoudelijk beoordeling plaatsgevonden en dat leidt eventueel tot een mogelijke uitsluiting indien er niet wordt voldaan aan de eisen en voorwaarden van het bestek. Het verificatiegesprek dient louter en alleen om eventuele vragen en onduidelijkheden te verifiëren en op te helderen. In de huidige formulering in deze paragraaf is het een "verkapt" nieuwe beoordeling welke niet transparant is en zorgt voor een ongelijk speelveld. Graag uw reactie in deze.	Er vindt geen verkapt nieuwe beoordeling plaats tijdens de verificatiefase. Wanneer er nog bepaalde invullingen ten aanzien van de eisen en de SLA niet duidelijk zijn, want dit is niet altijd even goed te toetsen dan kan dit nog worden toegelicht in de verificatiefase. Dit om ervoor te zorgen dat juist na het aangaan van de overeenkomst geen ongelijk speelveld wordt gecreëerd doordat u bijvoorbeeld niet voldoet aan onze eisen ten aanzien van de SLA.
96	Proces	Aanbestedingsdocument 4.7.1	Kunt u toelichten hoeveel leden zitting hebben in de beoordelingscommissie, welke afdelingen concreet betrokken zijn en over welke expertise de leden exact beschikken? Graag uw reactie.	Het beoordelingsteam bestaat uit 5 leden. Deze leden vertegenwoordigen de volgende disciplines: Projectmanagement aanbesteding, vertegenwoordiger ICT, Vertegenwoordiger Business, functioneel beheerder en vertegenwoordiger KCC.
97	Juridisch	Aanbestedingsdocument 4.6.1	In deze paragraaf vraagt Aanbestedende dienst wederom naar een "verklaring beslissingsbevoegdheid". Wat bedoeld u hiermee? Betreft dit een volmacht welke de Inschrijver kan overleggen ten bewijs van het feit dat er sprake is van een rechtsgeldige vertegenwoordiging en ondertekening? Graag uw reactie ter verduidelijking.	Ja, dit betreft inderdaad een volmacht waarmee wordt aangetoond dat er sprake is van een rechtsgeldige vertegenwoordiging en ondertekening.
98	Juridisch	Aanbestedingsdocument 4.4.2	Indien een onderaannemer meedoet zal deze eveneens een UEA invullen en daarmee committeert deze onderaannemer zich om na eventuele gunning (een deel) van de opdracht uit te voeren. Dit wordt ook tevens ingevuld en medegedeeld in het UEA van de betreffende onderaannemer. Het, op verzoek van Aanbestedende dienst, overleggen van de onderaannemingsovereenkomst tussen Inschrijver en onderaannemer is een eis die niet proportioneel is aangezien een dergelijke overeenkomst vertrouwelijk is en partijen geheimhouding dienen te betrachten. Het verzoek is daarom aan u om deze eis te laten vervallen, bent u daartoe bereid?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Bij inschrijving kunt u als inschrijver aangeven of u gebruik maakt van een onderaannemer. U hoeft niet per definitie al een UEA van de onderaannemer toe te voegen. Het kan immers zijn dat u nog niet exact weet van welke onderaannemer u gebruik gaat maken. En vanwege dit laatste geval, vragen wij na voorlopige gunning om een verklaring (en niet zozeer een gehele overeenkomst) waarin beide partijen aangeven dat daadwerkelijk en onherroepelijk kan worden beschikt over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de andere natuurlijke of rechtspersonen, alsmede bewijsstukken waaruit blijkt dat de natuurlijke of rechtspersonen daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.
99	Juridisch	Aanbestedingsdocument 4.3	Kan de rechtsgeldige ondertekening van het UEA ook door middel van een digitale handtekening? Graag uw reactie	Ja, dit is toegestaan. Wel dient voor ons de rechtsgeldigheid te herleiden zijn.

100	Juridisch	Aanbestedingsdocument 4.2.3	Kan de Aanbestedende dienst uitleggen wat zij bedoelt met een zogenaamde "verklaring beslissingsbevoegdheid"? Is dit een volmacht? Graag uw nadere reactie.	Er is geen paragraaf 4.2.3 in het aanbestedingsdocument. Maar mogelijk geeft het antwoord op vraag 97 u de gevraagde duidelijkheid.
101	Proces	Aanbestedingsdocument 4.2.2	Kan de Aanbestedende dienst uitleggen waarom zij de opening van de kluis niet openbaar maakt via een op te maken proces verbaal? Dit proces-verbaal kan dan vervolgens worden gedeeld met de Inschrijvers. Bent u bereid om dit alsnog te doen? Graag uw reactie.	Wij bedoelen met niet-openbaar openen dat we de opening niet gezamenlijk met de inschrijvende partijen doen. Wij zijn zeker bereid om een proces-verbaal van opening van de kluis met inschrijvingen te versturen.
102	Proces	Aanbestedingsdocument 4.2.1	Is de aanbestedende dienst bereid om de beperking te laten vervallen met betrekking tot het uitsluitend kunnen stellen van verduidelijkingsvragen in de 2e vragenronde? Zowel de Aanbestedende dienst als de Inschrijvers zijn gebaat bij maximale transparantie en dan is het belangrijk om ook in de 2e ronde vragen te kunnen stellen zonder enige vorm van beperking. Fouten en onduidelijkheden kunnen hierdoor voorkomen worden en dat vormt een wederzijds, gedeeld belang.	Zie het antwoord op vraag 55.
103	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E3	Kan er informatie worden gedeeld met betrekking tot de inrichting/use case van de piketnummers?	Dit zijn routeringen van onze 088 nummers naar andere 088 nummers middels bestaande workflows.
104	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E5	Wat is de use case om de beller op voorhand deze keus te geven, rekening houdend dat gesprekken ook als bewijslast kunnen dienen?	Conform AVG zal de beller akkoord moeten kunnen geven. Zie E6.
105	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E32	Wat wordt in deze eis bedoeld met "gesprekken die niet kunnen worden aangeboden"?	Gesprekken die niet direct door een ACD agent opgenomen worden vallen direct terug in een wachtrij.
106	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E32	Op basis van voorgaande vraag: welke criteria zijn bepalend voor de selectie van "de juiste wachtrij"?	Selectie criteria voor plaatsing van het gesprek in de juiste wachtrij moeten in te geven zijn. Te denken valt aan oa skill, call reason.
107	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E76	Op welke manier kan het Join Klantcontact-systeem binnen de Gemeente Hoeksche Waard ontsloten worden ten bate van koppeling met andere platformen?	Bij voorkeur via Opentunnel van Enable-U. Zie eisen E88 en E89.
108	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E76	Is Decos bereid samen te werken in het mogelijk maken van ontsluitingen tussen de huidige en aan te bieden oplossingen?	Ja, Decos is hiertoe bereid.
109	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E77	Op basis van voorgaande vraag: welke (gegevens van) klantkaarten kunnen ontsloten worden?	De functionele eis omschrijft dat op basis van het binnenkomend telefoonnummer op basis van nummerherkenning binnen JKC de klantgegevens worden opgezocht. Is er geen match gevonden dat zal het klantscherm JKC handmatig geopend worden.
110	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E80	De applicatie dient volledig webbased te gebruiken zijn, zowel buiten als binnen de Citrix-omgeving. Hoe dient gespreksafhandeling (VOIP-telefonie) plaats te vinden voor de medewerkers? Microsoft Teams binnen Citrix of buiten Citrix?	Op het device en de dekstop waar op dat moment op gewerkt wordt.
111	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E80	Wat wordt bedoeld met "zonder [...] extra Citrix-omgeving en zeker niet met andere vormen van remote-app clients"?	Gemeente Hoeksche Waard wil het aantal virtuele desktop omgevingen en schakels daarmee beperken.

112	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E81	Is de Gemeente Hoeksche Waard bereid de criteria van deze eis vast te leggen in de overeenkomst?	Ja, hiertoe zijn we bereid en zoeken met de opdrachtnemer in overleg de beste oplossing.
113	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E84	Wat is de use case voor ondersteuning met MS365?	De KCC oplossing moet werken met de MS 365 apps en bestandsformaten. De basis van de oplossing is een Teams Telefontie omgeving.
114	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E85	Wat is de use case voor gebruik met MS365?	De door aanbieder geleverde telefonie oplossing werkt op de verschillende devices die in gebruik zijn bij Gemeente Hoeksche Waard.
115	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt E104	Wordt met "het onthouden van inloggegevens binnen de browser is beperkt in tijd [...]" gerefereerd aan de sessie-tijd?	Ja, dit klopt.
116	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt W7	Wat is de use case voor het beantwoorden? Dient er een Q&A ingericht te worden, of is het doel het verbaal leiden door de IVR bijvoorbeeld?	De doorgeleiding van tekst naar spraak vindt plaats via IVR.
117	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt W10	Gezien de impact van videoconferencing op de bandbreedte (gemiddeld 1-4 Mbps downstream, 1-2 Mbps upstream per gesprek). Is de bandbreedte momenteel toereikend?	De bandbreedte is toereikend.
118	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt W11	Is er een applicatie in beeld voor de voicechat-oplossing, en is daarvan documentatie beschikbaar met betrekking tot de technische inrichting?	Nee, er is nog geen concrete applicatie in beeld waarop de inrichting op getoetst kan worden.
119	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt W14	Welke criteria worden er gesteld aan het maken van de werkverdeling op basis van de geregistreerde telefoontjes?	De volgende criteria kunnen hiervoor inzet worden: aantal gesprekken per dag/week/maand, gespreksduur, call reason en wachttijd.
120	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen punt W25	Welke gegevens zijn gewenst (of welke typen feedback zijn gewenst) voor het geven van feedback over de agent; gaat het om bijvoorbeeld om KTO-gegevens?	Hier wordt bedoeld de feedback over de agenten zelf, te denken valt aan gespreksduur, aantal gesprekken per dag, wachttijd, aantal doorverbind-contacten.
121	Inhoud	aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.2	In het aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.2 heeft de gemeente de wens om meer te koppelen en te automatiseren. In hoeverre dient de applicatie JOIN Klant Contact geïntegreerd te worden met de Klant Contact Center oplossing?	De integratie van MS teams Klant Contact Center oplossing moet met name de in E77 beschreven koppeling realiseren.
122	Inhoud	aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.2	In het aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.2 heeft de gemeente de wens om meer te koppelen en te automatiseren. In hoeverre heeft de gemeente de wens om de oplossingen van OBI4wan te integreren met de Klant Contact Center oplossing?	De integratie van MS teams Klant Contact Center oplossing moet met name de in E77 beschreven koppeling realiseren.
123	Inhoud	aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing'	Is de gemeente voornemens om JOIN Zaak en Document buiten de scope van dit traject te zien?	Ja, Join Zaak en document valt buiten scope van deze uitvraag.

124	Inhoud	aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing'	Dient de deelnemer de headsets mee te nemen in de beantwoording? Zo ja, welke wensen zijn er t.a.v. de headsets en om hoeveel aantallen gaat het?	De inschrijver dient geen headsets te leveren. De opdrachtgever beschikt hier zelf over.
125	Inhoud	aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing'	Klopt de aanname dat er een koppeling met de applicatie JOIN Klant Contact gerealiseerd dient te worden voor alleen de ACD groepen?	Ja deze aanname klopt.
126	Inhoud	aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.2	In het aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.2 wordt aangegeven dat de afdelingen KCC, Servicedesk ICT, Servicedesk Facilitair, recepties, catering en enkele/afdelingen/individueen nog gebruik maken van vaste toestellen. In hoeverre dient er voor deze afdelingen in de nieuwe situatie vaste toestellen beschikbaar te zijn, gezien het feit dat de gemeente voornemens is vaste toestellen (die compatible zijn met MS Teams) buiten de scope van deze aanbesteding te zien?	Graag advies op het huidige gebruik van vaste toestellen en deze wijze valt binnen de scope van deze uitvraag. Levering is buiten de scope.
127	Inhoud	aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.7	In het aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.7 dient de Klant Contact Center oplossing "certified" te zijn voor Microsoft Teams (NL en SaaS). Wat bedoelt de gemeente met "certified" voor Microsoft Teams (NL en SaaS).	CC oplossing dient gecertificeerd voor Teams te zijn zoals vermeld op deze pagina van Microsoft: https://learn.microsoft.com/nl-nl/microsoftteams/teams-contact-center En daarnaast cloud gebaseerd te zijn en in de Nederlandse taal.
128	Inhoud	aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.7	In het aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.7 dient de Klant Contact Center oplossing "certified" te zijn voor Microsoft Teams (NL en SaaS). Hoe ziet de oplossing qua functionaliteit eruit voor de medewerkers indien de Klant Contact Center oplossing "certified" voor Microsoft Teams (NL en SaaS)?	We begrijpen de vraag niet goed. CC oplossing dient gecertificeerd voor Teams te zijn zoals vermeld op deze pagina van Microsoft: https://learn.microsoft.com/nl-nl/microsoftteams/teams-contact-center En daarnaast cloud gebaseerd te zijn en in de Nederlandse taal.
129	Inhoud	aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.2	In het aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.2 wordt aangegeven dat er op het moment gebruik wordt gemaakt van 38 ACD Agenten. Hoeveel agenten dienen er maximaal tegelijkertijd ingelogd te zijn op de Klant Contact Center oplossing?	Alle 30 ACD agenten moeten tegelijkertijd in kunnen loggen op de Klant Contact Center oplossing.
130	Inhoud	aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.2	In het aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 2.2 wordt aangegeven welke aantallen er binnen de huidige telefooncentrale worden gebruikt. Hoeveel gesprekken komen er jaarlijks binnen op het klantcontact center en wat is de Average Handling Time van deze gesprekken (gesprekstijd inclusief nawerktijd)?	Over een heel jaar krijgt de opdrachtgever 77.000 gesprekken binnen bij het KCC, waarvan de gemiddelde gespreksduur 4,5 minuut is ,waarbij de nawerktijd 1,5 bedraagt. Totale gesprekstijd is gemiddeld 6 minuten.
131	Inhoud	aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 4.7	In het aanbestedingsdocument 'Vaste telefonie oplossing' hoofdstuk 4.7 wordt er aangegeven dat het presenteren van een Pitch onderdeel vormt van het gunningscriterium. Hoe lang krijgt de deelnemer de tijd om een Pitch te presenteren?	Opdrachtgever geeft geen exacte tijdsduur aan, maar wil kort en bondig meegenomen worden in de oplossing van inschrijver.

132	Proces	Tweede vragenronde	Aanbestedingsdocument 4.2.1 zegt "... De tweede Nota van Inlichtingen is alleen bedoeld om nadere vragen te stellen over de verstrekte antwoorden van de eerste Nota van Inlichtingen..." Om een goede Inschrijving te kunnen doen, moet inschrijver precies weten wat de Aanbestedende dienst wil. Inschrijver stelt vragen om onduidelijkheden in de uitvraag verduidelijkt te krijgen. Inschrijver stelt ook vragen om onjuistheden en discrepanties in de documentatie te benoemen, zodat de Aanbestedende dienst dit kan verbeteren/aanpassen middels een nota van inlichtingen vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria. Deze aspecten blijven nog steeds gelden ook voor de nota's van inlichtingen. De antwoorden uit de eerste nota van inlichting kan op andere onderdelen van de aanbesteding impact hebben die niet in de eerste nota aan de orde zijn gekomen. Immers nota's van inlichtingen brengen gedurende de gehele aanbestedingsprocedure andere aspecten aan het licht die voor de inschrijvers als cruciaal (vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria) bestempeld kunnen worden. Het is in het belang van zowel de Aanbestedende Dienst alsook voor alle Gegadigden dat dergelijke vragen alsnog gesteld kunnen worden. Nota's van inlichtingen dwingen inschrijvers keer op keer om de herziene versie van de aanbestedingsstukken door te nemen op onduidelijkheden, onjuistheden en discrepanties. Van Inschrijvers wordt in het kader van een aanbesteding een proactieve houding verwacht, want de Grossmann jurisprudentie toont aan dat het niet stellen van vragen in gevallen als het onderhavige wel degelijk kan leiden tot het verlies van rechten. Daarnaast is het immers de verantwoordelijkheid van de Aanbestedende dienst om te zorgen voor een deugdelijke aanbesteding(procedure). Daarnaast leert de ervaring dat als men bezig is met het uitwerken van de gevraagde oplossing er alsnog belangrijke vragen naar boven kunnen komen. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst om de Inschrijvers optimaal gebruik te laten maken van alle vragenrondes waarbij de beperkende maatregel voor de twee vragenronde wordt opgeheven. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 55.
133	Proces	Graag meer pagina's voor beschrijving Criterium kwaliteit K2: Advies implementatieplan	Bij Criterium kwaliteit K2: Advies implementatieplan is aangegeven: "... U dient dit onderdeel te beschrijven in maximaal tien (10) A4 pagina's enkelzijdig in Verdana 10 lettertype. De tien (10) A4 is exclusief bijlagen, voorblad en inhoudsopgave..." In dit Advies implementatieplan moet tenminste op een 7-tal punten worden ingegaan. Inschrijver is op voorhand van mening dat het beschrijven van het Advies implementatieplan met minimaal alle genoemde punten beschrijven, in maximaal 10 pagina's te beperkt is. Inschrijver zal inspanningen betrachten om de beschrijving zo kort mogelijk te houden. Kan Aanbestedende dienst akkoord gaan met een beschrijving van het Advies implementatieplan in een document van maximaal 16 pagina's, excl. bijlagen, voorblad en inhoudsopgave?	Zie het antwoord opvraag 68 t/m 71.

134	Proces	Graag meer pagina's voor beschrijving Criterium kwaliteit K3: Samenwerking en communicatie	Bij Criterium kwaliteit K3: Samenwerking en communicatie is aangegeven: ".. U dient dit onderdeel te beschrijven in maximaal vijf (5) A4 pagina's enkelzijdig in Verdana 10 lettertype. De vijf (5) A4 is exclusief bijlagen, voorblad en inhoudsopgave..." In de beschrijving Criterium kwaliteit K3: Samenwerking en communicatie moet tenminste op een 3-tal punten worden ingegaan. Inschrijver is op voorhand van mening dat het beschrijven van de : Samenwerking en communicatie met minimaal alle genoemde punten beschrijven, in maximaal 5 pagina's veel te beperkt is. Inschrijver zal inspanningen betrachten om de beschrijving zo kort mogelijk te houden. Kan Aanbestedende dienst akkoord gaan met een beschrijving van de Samenwerking en communicatie in een document van maximaal 10 pagina's, excl. bijlagen, voorblad en inhoudsopgave? Indien de Aanbestedende dienst niet akkoord kan gaan met dit verzoek verneemt inschrijver graag de motivatie van waarom niet.	Zie het antwoord opvraag 68 t/m 71.
135	Inhoud	PvE E1 t/m E70	Klopt het dat de Eisen E1 t/m E70 betrekking hebben op het aan te bieden Klant Contact Center (KCC) oplossing?	Wij begrijpen de interpretatie van de inschrijver. Echter is dit bedoeld voor zowel de KCC oplossing als MS Teams calling.
136	Inhoud	Eis E80 i.c.m. MS Teams Phone	Eis E80 zegt: "De applicatie is volledig webbased te gebruiken, zowel buiten als binnen de Citrix-omgeving van de gemeente Hoeksche Waard zonder gebruik van een extra Citrix-omgeving en zeker niet met andere vormen van remote-app" Eis E80 zegt: "De applicatie is volledig webbased te gebruiken, zowel buiten als binnen de Citrix-omgeving van de gemeente Hoeksche Waard zonder gebruik van een extra Citrix-omgeving en zeker niet met andere vormen van remote-app clients." Wil Aanbestedende dienst (AD) MS Teams gaan gebruiken onder Citrix? Zo ja: In de praktijk is MS Teams w.o. video en Phone i.c.m. VDI (w.o. Citrix) vaak geen gelukkige combinatie. Inschrijver heeft hierbij een aantal vragen: 1) Om de Microsoft Teams Phone client te laten werken in een VDI omgeving, moet deze voldoen aan de genoemde eisen die Microsoft hieraan stelt (https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-for-vdi). Kan AD bevestigen dat de VDI-infrastructuur waarop MS Teams Phone System gaat draaien voldoet aan de Microsoft gestelde eisen? 2) Klopt het dat AD zelf zorgdraagt voor de juiste werking van Microsoft Teams (Phone System) client in de VDI omgeving? 3) Is AD zich van de vereisten en beperkingen in Functionaliteit bij gebruik van Teams onder VDI, bewust, welke Microsoft noemt in https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-for-vdi? 4) Kan AD akkoord gaan met deze genoemde beperkingen bij gebruik van Teams i.c.m. VDI?	De citrix omgeving is geschikt voor Telefonie (spraak), echter niet voor videobellen. Dat is dan ook geen onderdeel van de eis. De Citrix omgeving zal op termijn een kleinere rol krijgen. Gebruikers zullen voornamelijk gaan bellen via Teams op de laptop en Iphone.
137	Inhoud	Eis E 80 i.c.m. de aan te bieden KCC- applicatie	Eis E 80 zegt: "De applicatie is volledig webbased te gebruiken, zowel buiten als binnen de Citrix-omgeving van de gemeente Hoeksche Waard zonder gebruik van een extra Citrix-omgeving en zeker niet met andere vormen van remote-app clients." De aan te bieden KCC applicatie ondersteuning niet de werking onder Citrix. Kan AD deze Eis hierop aanpassen.	De citrix omgeving is geschikt voor Telefonie (spraak), echter niet voor videobellen. Dat is dan ook geen onderdeel van de eis. De Citrix omgeving zal op termijn een kleinere rol krijgen. Gebruikers zullen voornamelijk gaan bellen via Teams op de laptop en Iphone. Het klantcontact centrum zal buiten Citrix gaan werken.

138	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 2.6	Vraag doel van de opdracht: U verwacht een oplossing die compatibel is met beschreven functionaliteit en processen zoals in 2.2 omschreven. Paragraaf 2.2 is een omschrijving van de huidige situatie. Kunt u toelichten wat of op welk onderdeel u compatibiliteit verwacht?	Zie het antwoord op vraag. 73
139	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 2.2 Headsets	Microsoft Surface laptop en een Jabra Evolve headset of Jabra Elite oortjes. Zijn de huidige Jabra Evolve headset gebaseerd op Microsoft softphone toepassingen? En dus geschikt voor MS Teams telefonie?	De Jabra devices zijn i.c.m. de MS Surface laptop MS certified en daarmee ook geschikt voor MS Teams telefonie.
140	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 2.2. afkoop belverkeer	U verwacht dat het belverkeer van de te realiseren aansluiting met vaste telefonie is opgenomen (afgekocht) kunt u bevestigen dat verkeer buiten Europa en betaalnummers separaat, maandelijks, wordt doorbelast?	Akkoord
141	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 2.2 Omvang supervisors	Hoeveel supervisors zijn benodigd?	Op dit moment zijn er 7 supervisors, maar graag hierin advies hoe dit in de nieuwe oplossing georganiseerd moet/kan worden.
142	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 2.2.	Het is voor de inschrijver wat lastig om definitieve leveringsomvang te bepalen. Inschrijver haalt uit de tender documenten het volgende: 1.000 x MS Teams Phone gebruikers, waarvan: KCC met: 30 x KCC agenten Supervisor Wallboard Rapportage 4 KCC ingangen (KCC, ICT, Facilitair, HW-Werkt) Koppelingen: Telefonie mogelijkheid met PSTN infrastructuur (SIP trunk voorziening) voor de gehele omgeving JKC zaaksysteem koppeling met KCC Kunt u bevestigen dat dit de concrete aantallen zijn bij aanvang van de beoogde dienstverlening? Aanbestedingsleidraad 3.5.1 A en B omschrijft de onderdelen. Hoofdstuk 3.5.1.5 omschrijft: De tarieven in het Inschrijfbiljet dienen gebaseerd te zijn op de volgende uitgangspunten: • het huidige totaal aantal medewerkers bedraagt ca. 850 stuks. De tarieven in het inschrijfbiljet dienen gebaseerd te zijn op het huidige aantal medewerkers. • het huidige totaal aantal ACD agenten bedraagt ca. 30 stuks. Echter bestaat de mogelijkheid dat dit aantal aangepast moet worden. U dient daarom rekening te houden met een mogelijke variatie van plus of min 10% op het aantal huidige ACD agenten. De tarieven in het inschrijfbiljet dienen gebaseerd te zijn op het huidige aantal ACD agenten inclusief een mogelijke uitbreiding van 10%. • Het aantal ACD agenten dient gelijktijdig de KCC oplossing te kunnen raadplegen en muteren. Is dit de ook de leveringsomvang, of is deze fictief?	De aantallen zoals omschreven zijn correct, met dien verstande dat het huidige aantal medewerkers in paragraaf 3.5.1. 1000 ipv 850 moet zijn. Echter willen wij ons wel laten adviseren over het aantal daadwerkelijk benodigde ACD agenten in het proces.
143	Juridisch	artikel 13 van GIBIT 2020	VRAAG Aansprakelijkheidsverzekering: Inschrijver vind een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering van €1.250.000,- per geval per jaar erg fors in relatie tot de opdrachtwaarde. Vraag: Is aanbestedende dienst genegen deze te verminderen tot max € 1.000.000,- per geval en per jaar?	Zie het antwoord op vraag 2.

144	Inhoud	Bijlage 4 SLA, hfst. 1.4	Inschrijver classificeert storingen in vier prioriteiten (Urgent, High, Medium en Low). Inschrijver kent aan elk storing een prioriteit toe waarbij de volgende oplostijden gelden: Urgent: oplostijd <4 uur High: oplostijd <8 uur Medium: oplostijd < 24 uur Low: oplostijd <40 uur Inschrijver hanteert geen oplostijden binnen 90% of binnen 95%. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. Het doel is om de gebruikers binnen gestelde oplostijden te voorzien van een oplossing. HW wil graag meer houvast in sturing; door % weer te geven, geeft dit een extra dimensie aan de trendanalyse en heeft een belangrijke signaalfunctie.
145	Inhoud	Bijlage 4 SLA, hst. 2.1	Inschrijver hanteert geen beschikbaarheidspercentage op de rapportages. Wel op de beschikbaarheid van de self service portal waar verschillende rapportages voor Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld. Deze KPI wordt maandelijks gerapporteerd. Gaat Opdr	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord
146	Inhoud	Eis 49 dashboard informatie	Alle contactmomenten zijn in dashboard beschikbaar voor agent en supervisor. Tekstvoorstel? Alle contactmomenten binnen de te realiseren OMNI channel KCC kanalen zijn in dashboard beschikbaar voor agent en supervisor.	De scope voor de uitvraag zijn de telefonische contactmomenten. Alle telefonische contactmomenten zijn in dashboard beschikbaar voor agent en supervisor.
147	Inhoud	E 34 Terugbeloptie mogelijk.	Kunt u meer duidelijkheid verschaffen over de beoogde terugbeloptie? Bij welk scenario is dit gewenst? Bijvoorbeeld vanuit de wachtrij, of vanuit gemiste oproep? Kunt u toelichten hoe u deze functionaliteit precies ziet?	De terugbel optie, vanuit ACD, is wenselijk bij een gemiste oproep, terugbel verzoek of een "ophanger" vanuit de wachtrij.
148	Inhoud	Eis 19 geschiktheid headsets	Applicatie is te gebruiken met BT en USB(A&C) headset. Telefonie is o.b.v. MS Teams. Applicatie headset dient geschikt te zijn voor MS Teams telefonie kunt u dit bevestigen?	Ja, dit kunnen wij bevestigen. De opdrachtgever beschikt over MS teams compatible headsets.
149	Inhoud	Eis 5 opname	Het is inschrijver onduidelijk wat hier wordt bedoeld? Wordt hier bedoeld dat de beller een actie moet doen om toestemming te geven voor de opname? Kunt u dit verder toelichten?	De beller zal voordat de gespreksopname plaatvindt, akkoord moeten kunnen geven.
150	Inhoud	Eis 82 gewaarborgde data	Leverancier heeft ISO 20000, ISO 27000, ISAE 3402 en/of vergelijkbare certificeringen. Ziet u ISO 27001 certificering ook als een vergelijkbare certificering?	Ja, dat zien wij als vergelijkbaar. Daarnaast zegt de BIO: Het is mogelijk dat een (externe) dienstleverancier beschikt over een kwaliteitskeurmerk zoals een ISO 27001-certificaat of bijvoorbeeld een ISAE 3402-verklaring. De waarde van zo'n keurmerk of verklaring is afhankelijk van de reikwijdte en diepgang. Het zegt meestal iets over het proces dat bij de dienstleverancier is ingericht. Hoewel dit dus wel meerwaarde heeft, overlap kent met de BIO-controls en gebruikt kan worden als onderdeel van het Statement of Compliance, omvat en vangt het niet volledig de verantwoording over de overheidsmaatregelen uit de BIO. Er zullen altijd aanvullende afspraken gemaakt moeten worden over de 'gap' tussen keurmerk of verklaring en de BIO-controls. Hierover moet aanvullend worden verantwoord.
151	Inhoud	Eis 80 Citrix omgeving	De applicatie is volledig webbased te gebruiken, zowel buiten als binnen de Citrix-omgeving van de gemeente Hoeksche Waard zonder gebruik van een extra Citrix-omgeving Kan AD bevestigen dat telefonie binnen Citrix omgeving van opdrachtgever geschikt is (	De citrix omgeving is geschikt voor Telefonie (spraak), echter niet voor videobellen. Dat is dan ook geen onderdeel van de eis. De Citrix omgeving zal op termijn een kleinere rol krijgen. Gebruikers zullen voornamelijk gaan bellen via Teams op de laptop en Iphone.

152	Inhoud	Eis 57 aanpasbaarheid rapportage	Rapportages zijn door supervisor/beheerder aanpasbaar. Kunt u de definitie aanpasbaar toelichten aangezien bel (communicatie) gegevens uit rapportage statisch zijn?	De opdrachtgever wil foutieve informatie kunnen wijzigen die van invloed zijn op het rapportagebeeld. Daarnaast is de wens om zelf rapportages te kunnen samenstellen.
153	Inhoud	Aanbestedingsdocument 4.5.2 geschiktheidseisen referenties	Kan aanbestedende dienst toelichten waarom specifiek wordt verzocht om Microsoft Teams Telefonie en niet een soortgelijke dienst? Verzocht wordt om bij de kerncompetenties toe te voegen dat inschrijver aantoonbare ervaring heeft met Microsoft Teams Telefo	Gemeente Hoeksche Waard heeft de MS 365 E5 licentie onder andere hiervoor aangeschaft.
154	Inhoud	Aanbestedingsdocument 4.5.2 geschiktheidseisen referenties	Kan aanbestedende dienst aangeven of zij de kerncompetenties subsidiair of alternatief vereist van inschrijver? Met andere woorden: dient aanbestedende dienst te voldoen aan alle drie de kerncompetenties of wordt verzocht om aantoonbaar te maken dat voldaan kan worden aan een van de drie competenties?	De opdrachtgever eist dat de inschrijver aan alle drie de kerncompetenties voldoet.
155	Inhoud	Aanbestedingsdocument 4.7 Prijs	Om een duidelijk beeld te geven van de totale inschrijfprijs op het invul bijlet raadt Inschrijver aanbestedende dienst aan om, ipv een gedeeltelijke onderbouwing van overige kosten, een volledige onderbouwing in de vorm van een kort prijsofferte in eigen format toe te voegen ter onderbouwing. Dat zorgt voor een heldere inzage in de totstandkoming van de ingediende prijzen waardoor aanbestedende dienst verzekerd is van het maken van de juiste punten toekenning voor dit gunningscriterium.	Om de eerlijke competitie tussen aanbieders te waarborgen is het uniforme prijsblad noodzakelijk. Wel heeft opdrachtgever het Inschrijfbijlet van meer detail voorzien, omdat hier meerdere vragen over gekomen zijn.
156	Inhoud	Algemeen	Dienen de functioneel beheerder(s) van een Aanbestedende Dienst gebruik te kunnen maken van een beheerportal in de Nederlandse taal? Zo nee, kunt u antwoord toelichten?	Het beheerportal moet bij voorkeur in de Nederlandse taal en mag eventueel in het Engels beschikbaar zijn.
157	Inhoud	Algemeen	De individuele gebruikers kunnen, indien gewenst, zelfstandig een aantal veel gebruikte instellingen op hun profielen muteren via een Nederlandstalige portal waardoor de functioneel beheerder(s) een lagere werklast krijgen. Is dit een functionaliteit die de Aanbestedende Dienst wil inzetten? Zo nee, kunt u antwoord toelichten?	Ja, de opdrachtgever wil deze functionaliteit aan de individuele gebruikers aan kunnen bieden.
158	Inhoud	Algemeen	Moeten de gebruikers van de app voor de mobiele toestellen ook de mogelijkheid krijgen om te kunnen kiezen om geen calling line identification (CLI) mee te zenden? Zo ja, graag toevoegen als eis. Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	De opdrachtgever wenst uit te bellen met het algemene nummer. Het algemene nummer dient niet afgeschermd te worden.
159	Inhoud	Algemeen	Gezien het feit dat de definitieve afname (van gebruikers) kan fluctueren gedurende de gehele looptijd van het contract kan het voor Aanbestedende Dienst aantrekkelijk zijn wanneer er veel geld bespaart kan worden door van de aangeboden oplossing de mogelijkheid te eisen om een tijdelijke medewerker, welke alleen over een GSM beschikt, deel te laten zijn van een groepsschakeling zonder dat hiervoor een extra gebruikerslicentie benodigd is. Is dit een functionaliteit waar de aangeboden oplossing over dient te beschikken?	Hier wensen wij geen gebruik van te maken.
160	Inhoud	Algemeen	Wilt u de dienst kunnen op-/afschalen met 25%, 50% of 100% per maand?	De opdrachtgever wenst alleen zoals beschreven in het aanbestedingsdocument paragraaf 2.2 ACD agenten met 10% marge te kunnen op- of afschalen.
161	Inhoud	Algemeen	Gezien het belang een goed onderhouden omgeving zien wij dat veel klanten een testomgeving willen inzetten om, gedurende de looptijd van de overeenkomst, changes etc. uitvoerig te testen voor deze doorgevoerd worden in de live omgeving. Moet deze ook aangeboden worden zodat de Aanbestedende dienst een goed beeld krijgt van de TCO?	Volgens E86 moeten wijzigingen eerst getest kunnen worden op een aparte omgeving.
162	Inhoud	Aanbestedingsdocument 2.3 integratie	In deze paragraaf wordt gesteld dat er gebruik gemaakt moet worden van moderne integratie standaarden en protocollen waarbij de GEMMA als leidraad genomen kan worden, maar het zich hier niet toe beperkt. Aangezien de GEMMA slechts als leidraad dient en er verder geen beperking is voor wat betreft de gevraagde integratie standaarden en protocollen ligt hierin een risico voor inschrijvers. Wij verzoeken u dan ook met klem te specificeren aan welke moderne integratie standaarden en protocollen van de GEMMA inschrijvers zich conformeren door het doen van een inschrijving.	Zie E88 en E89 in bijlage 3- programma van eisen en wensen.

163	Inhoud	Aanbestedingsdocument 3.6 facturatie	Er wordt bij punt 2 gesproken over het factureren van "jaarlijkse kosten". Inschrijver gaat er vanuit dat aanbestedende dienst hiermee bedoeld dat na acceptatie van de implementatie de jaarlijkse kosten maandelijks gefactureerd kunnen worden zodat eventuele wijzigingen in gebruikersaantallen per maand correct gefactureerd kunnen worden.	De gebruikersaantallen staan in principe vast. De variatie in KCC/ACD agenten is ingeschat op 10%. Over deze variatie kunnen aparte afspraken gemaakt worden. In het algemeen geldt dat Gemeente Hoeksche Waard zo min mogelijk facturen wil en de liquiditeit wil spreiden. De voorkeur heeft jaarlijkse (vaste) en variabele kosten maandelijks achteraf. Indien de inschrijver dat wil, kunnen jaarlijkse vaste kosten maandelijks vooraf en variabele kosten maandelijks achteraf gefactureerd worden, maar dan wel samengevoegd op 1 factuur per maand zoals gebruikelijk is in de telefontwereld.
164	Inhoud	Aanbestedingsdocument 3.6 PEPPOL	Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om ook andere manieren van het indienen van e-facturen, buiten Peppol om, toe te staan. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u dit toe te lichten.	De eis blijft van kracht, maar mag in de loop van de overeenkomst ingevoerd worden. Hierover moet tijdens de implementatiefase een afspraak gemaakt worden tussen partijen.
165	Proces	Aanbestedingsdocument 4.2.1 Vragenronde 2	In paragraaf 4.2.1 wordt de tweede vragenronde beperkt tot vragen die betrekking hebben op de verstrekte antwoorden van de eerste Nota van Inlichtingen. Het is goed mogelijk dat er op basis van de NvI 1 nog nieuwe vragen rijzen bij inschrijvers welke los staan van de verstrekte vragen in de eerste ronde. Door het niet toestaan van 'nieuwe' vragen in de tweede vragenronde loopt u als aanbestedende dienst het risico om ongeldige inschrijvingen te ontvangen met een mogelijk niet werkbaar uitvoering van het contract als gevolg. Wij vragen u dan ook met klem om tijdens de tweede vragenronde ook vragen toe te staan die geen verband houden met de NvI 1. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u dit toe te lichten.	Zie het antwoord op vraag 55.
166	Inhoud	Bijlage 3 - Programma van eisen en wensen Eis 9	Kan aanbestedende dienst verduidelijken, dmv een voorbeeld, waar zij hier precies op doelt?	De opdrachtgever wilt telefoonnummers van ieder formaat, lengte kunnen routeren. Te denken valt aan telefoonnummers uit het buitenland en/of 140186 en/of 0900- nummers.
167	Inhoud	Bijlage 3 - Programma van eisen en wensen Eisen 76-77	Kan aanbestedende dienst meer informatie beschikbaar stellen mbt het JKC systeem zodat inschrijvers weten waarmee zij precies moeten koppelen en een betere inschatting van de kosten kunnen maken en u daarmee voorkomt dat u appels en peren aangeboden krijgt ter vergelijking.	In E77 staat functioneel beschreven wat het koppelveld richting JKC moet doen. Op basis van nummerherkenning van het telefoongesprek zal op basis van het telefoonnummer, binnen JKC realtime een zoekopdracht uitgezet worden. Hierop wordt in JKC gezocht op beschikbare klantinformatie. Is er geen match, dan zal de klantinformatie handmatig in JKC opgezocht cq ingevoerd moeten worden.
168	Inhoud	Bijlage 3 - Programma van eisen en wensen Eisen 82	Leverancier dient over een van de genoemde certificeringen te beschikken of vergelijkbaar. Verstaat de gemeente Hoeksche Waard hieronder ook een ISO 27001 certificering?	Ja, dat zien wij als vergelijkbaar. Daarnaast zegt de BIO: Het is mogelijk dat een (externe) dienst leverancier beschikt over een kwaliteitskeurmerk zoals een ISO 27001-certificaat of bijvoorbeeld een ISAE 3402-verklaring. De waarde van zo'n keurmerk of verklaring is afhankelijk van de reikwijdte en diepgang. Het zegt meestal iets over het proces dat bij de dienst leverancier is ingericht. Hoewel dit dus wel meerwaarde heeft, overlap kent met de BIO-controls en gebruikt kan worden als onderdeel van het Statement of Compliance, omvat en vangt het niet volledig de verantwoording over de overheidsmaatregelen uit de BIO. Er zullen altijd aanvullende afspraken gemaakt moeten worden over de 'gap' tussen keurmerk of verklaring en de BIO-controls. Hierover moet aanvullend worden verantwoord.

169	Inhoud	Bijlage 3 - Programma van eisen en wensen Eisen 88-89	Inschrijver voldoet aan de landelijke standaarden en heeft veiligheid ook hoog in het vaandel staan. Echt hetgeen uitgevraagd bij deze eisen is niet gangbaar binnen de ICT en is gestoeld op de (huidige?) gecreëerde eigen omgeving van aanbestedende dienst.	Dit is akkoord. We passen de eis aan conform het voorstel van inschrijver.
170	Inhoud	Bijlage 5 format opgave referenties	Ter controle van de referenties worden gegevens uitgevraagd (naam en contactgegevens) van de contactpersoon van de opdrachtgever. In het kader van AVG mogen deze niet zonder uitdrukkelijke toestemming van deze persoon gedeeld worden. Uiteraard zal Gegadigde op eerste verzoek van Aanbestedende dienst bemiddelen in de totstandkoming van een gesprek zonder daarbij inhoudelijk betrokken te zijn. Is Aanbestedende dienst bereid te accepteren dat uitsluitend de naam en functie van de contactpersoon wordt vermeld?	Ja, dit is akkoord.
171	Juridisch	Bijlage GIBIT-2020 Artikel 3, 3.2 i: Tekstvoorstel	Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 54.
172	Juridisch	Bijlage 8 GIBIT-2020 Artikel 3, 3.3: Tekstvoorstel	Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3.3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien." Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 53.
173	Juridisch	Bijlage 8 GIBIT 2020 Artikel 13.3	In artikel 13.3 wordt de schadevergoedingsverplichting voor een der partijen gemaximaliseerd op € 1.250.000,- per gebeurtenis (zonder maximum aantal). Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst de schadevergoedingsverplichting uit artikel 13 vanuit verzekeringstechnisch oogpunt te maximaliseren tot een bedrag van € 5.000.000,- waardoor de schadevergoedingsverplichting voor alle inschrijvers haalbaar is. Indien Aanbestedende Dienst niet akkoord gaat met het voorstel verzoeken wij om een toelichting.	Zie het antwoord op vraag 2.
174	Inhoud	Bijlage 9 SROI	Inschrijver hecht, net als aanbestedende dienst, veel waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en iets teruggeven aan de samenleving en geeft hier dagelijks invulling aan binnen, en buiten, haar organisatie. Echter acht inschrijver de SROI eis disproportioneel aangezien de opdracht betrekking heeft op specialistische diensten van intellectuele aard, waardoor verdringing van bestaande banen kan optreden bij toepassing van de SROI eis, en bestaat de opdracht uit het leveren van diensten waarvan de daadwerkelijke loonsom relatief laag is. Waardoor de eis niet uit te voeren valt binnen voorhanden zijnde opdracht. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om de proportionaliteit te heroverwegen en de eis te laten vervallen. Indien u hier niet toe bereid bent, verzoeken wij u ons gemotiveerd te antwoorden waarom niet.	Wij gaan niet akkoord met het laten vervallen van deze eis. SROI betreft een vastgesteld beleid binnen de gemeente Hoeksche Waard. Zoals u kunt lezen in bijlage 9- Spelregels SROI zijn er meerdere manier waarop u invulling kunt geven aan SROI binnen deze opdracht. Wij zijn dan ook van mening dat er geen sprake hoeft te zijn van verdringing van bestaande banen.
175	Inhoud	Aanbestedingsdocu ment 2.7 Scope	Aanbestedende dienst verlangt van inschrijvers dat de KCC oplossing Microsoft Teams gecertificeerd dient te zijn. Hiermee worden inschrijvers die niet MS Teams gecertificeerd zijn onevenredig benadeeld, aangezien een dergelijke certificering niet bijdraagt aan de kwaliteit van het product dat inschrijver kan leveren. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om deze reden dan ook om de eis om MSTeams gecertificeerd te zijn in te trekken, zodat geïnteresseerde inschrijvers zich tevens kunnen inschrijven voor deze aanbesteding. Indien Aanbestedende dienst niet tegemoet kan of wenst te komen aan dit verzoek, wordt verzocht om een toelichting.	Gemeente heeft geïnvesteerd in MS teams en de ES licentie. Dat wordt de basis van de telefonie oplossing. De Callcenter oplossing die ermee gaat samenwerken moet ook optimaal aansluiten en daarmee gecertificeerd zijn. De inschrijver die de KCC oplossing levert hoeft zelf niet MS Teams certified te zijn.

176	Inhoud	Inschrijfbiljet i.c.m. aantallen voor de nieuwe situatie	In 2.2. worden op hoofdlijnen/beperkt de aantallen genoemd op pag. 8 voor huidige situatie. In 2.7 wordt de scope van de aan te bieden oplossing/diensten genoemd. In het Inschrijfbiljet alleen de aan te bieden posten op hoofdlijnen. Klopt het dat er nog aanvullende gegevens ontbreken voor de aantallen voor de gewenste situatie zodat AD een goed vergelijk kan maken tussen de inschrijvingen op prijs? Voor het kunnen maken van een ontwerp en calculatie mis Inschrijver nog gegevens voor de gewenste situatie zoals o.a.: - Hoeveel MS Teams Phone gebruikers? - Verwachte aantal Call Queues aan te maken in MS Phone - Verwachte aantal Auto Attendants aan te maken in MS Phone - Hoeveel gebruikers KCC/Telefonistes (Named users)? - Hoeveel gelijktijdige gebruikers KCC/Telefonistes (Concurrent users)? - Hoeveel telefonische ingangen zijn er voor het KCC? - Hoeveel KCC Supervisors zijn er nodig named en concurrent - Info over overige speciale groepen/schakelingen. Denk hierbij aan bijv. Piketdiensten, BHV- en calamiteitsscenario's - Hoeveel analoge en/of SIP aansluitpunten (bijv. tbv deurintercom) op locaties nog nodig?	- Hoeveel MS Teams Phone gebruikers? 1000 gebruikers - Verwachte aantal Call Queues aan te maken in MS Phone - Wij laten ons hier graag in adviseren. Mocht dit betrekking hebben op de ACD wachtrijen dan zijn dit er nu 4. - Verwachte aantal Auto Attendants aan te maken in MS Phone - Wij zijn hier flexibel in. - Hoeveel gebruikers KCC/Telefonistes (Named users)? 15 KCC agents (geen persoonlijke naamgeving) - Hoeveel gelijktijdige gebruikers KCC/Telefonistes (Concurrent users)? 15 KCC agents (opdrachtgever wenst tevens dat alle agents zowel KCC als andere agents tegelijkertijd kunnen bellen (lees ICT servicedesk) - Hoeveel telefonische ingangen zijn er voor het KCC? - Één ingang voor het KCC - Hoeveel KCC Supervisors zijn er nodig named en concurrent 5 KCC supervisors, 2 ICT supervisors en eventuele mogelijkheid tot uitbreiding supervisors - Info over overige speciale groepen/schakelingen. Denk hierbij aan bijv. Piketdiensten, BHV- en calamiteitsscenario's - Hoeveel analoge en/of SIP aansluitpunten (bijv. tbv deurintercom) op locaties nog nodig? 2 SIP Trunks - intercom niet benodigd.
176	Inhoud	Vervolg: Inschrijfbiljet i.c.m. aantallen voor de nieuwe situatie	In 2.7 staat dat belverkeer in de aan te bieden scope zit. - Welke provider heeft AD hiervoor nu? - Hoe lang loopt de overeenkomst hiervoor nog? - hoeveel belminuten /maand gemiddeld heeft AD nu (uitgaand vast + mobiel in Nederland)? Bellen met Teams geeft (significant) minder belverkeer via de netlijnen: - hoeveel belminuten /maand gemiddeld heeft AD nu (uitgaand vast + mobiel in Nederland)? - Hoeveel belminuten uitgaand via provider per maand verwacht AD straks? - Mag Inschrijver een advies geven voor de aantallen medewerkers dit opgeleid moeten worden per profiel? - Is voor bellen met Teams instructie voldoende om een aantal medewerkers van AD te trainen als Train-de-trainer?	In 2.7 staat dat belverkeer in de aan te bieden scope zit. - Welke provider heeft AD hiervoor nu? - Private Mobility - Hoe lang loopt de overeenkomst hiervoor nog? 1 mei 2023 - hoeveel belminuten /maand gemiddeld heeft AD nu (uitgaand vast + mobiel in Nederland)? - Onbeperkt - Bellen met Teams geeft (significant) minder belverkeer via de netlijnen: - hoeveel belminuten /maand gemiddeld heeft AD nu (uitgaand vast + mobiel in Nederland)? - Hoeveel belminuten uitgaand via provider per maand verwacht AD straks? - Mag Inschrijver een advies geven voor de aantallen medewerkers dit opgeleid moeten worden per profiel? - Advies geven mag - Is voor bellen met Teams instructie voldoende om een aantal medewerkers van AD te trainen als Train-de-trainer? - Bij voorkeur niet, maar wij laten hier ons in adviseren.